



HOTEL AÇORES LISBOA

★ ★ ★ ★

BY

BENSAUDE
HOTELS

2025

Relatório de Sustentabilidade

SUSTAINABILITY REPORT

INDICE

INDEX

NOTA INTRODUTÓRIA OPENING REMARKS	3	CONSUMO DE ÁGUA WATER CONSUMPTION	8-9	DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS	24
CERTIFICAÇÃO & SELOS CERTIFICATION & AWARDS	4	CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION	10-12	COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS COMMUNITY & STAKEHOLDERS	25
APRESENTAÇÃO HOTEL AÇORES LISBOA HOTEL AÇORES LISBOA	5-6	ELETRICIDADE ELECTRICITY	13-14	COLABORADORES EMPLOYEES	26
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE SUSTAINABILITY POLICY	7	GÁS NATURAL NATURAL GAS	15-17	SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA ECONOMIC SUSTAINABILITY	27
		EMISSÃO DE CO2 CO2 EMISSION	18-19	CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2025 ACHIEVEMENT OF GOALS 2025	28-29
		PRODUTOS QUÍMICOS HAZARDOUS SUBSTANCES	20-21	OBJETIVOS 2026 GOALS 2026	30-31
		PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION	22-23	FICHA TÉCNICA	32
					33
					34

NOTA INTRODUTÓRIA

OPENING REMARKS

A Bensaude Hotels, no âmbito do desenvolvimento das suas atividades de prestação de serviços de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta no desenvolvimento sustentável, promovendo atividades e práticas amigas do Ambiente, em equilíbrio com práticas de responsabilidade social e de fomento da economia.

Assim, e consciente do impacto das suas atividades a nível social, económico e ambiental, e na sequência dos seus objetivos e estratégias, a Bensaude Hotels assumiu o compromisso de subscrever uma certificação de Turismo Sustentável: Travelife - Accommodation Sustainability.

Encorajamos os nossos estimados Hóspedes, Colaboradores e visitantes a apoiarem-nos, seguindo os conselhos em todo o hotel sobre a poupança de água, energia, bem como a minimização dos resíduos.

Bensaude Hotels, as part of the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to sustainable development, promoting environmentally friendly activities and practices, in balance with practices of social responsibility and economic development.

Aware of the impact of its activities in social, economic and environmental terms, and following its objectives and strategies, Bensaude Hotels has committed to a Sustainable Tourism certification: Travelife - Accommodation Sustainability.

We encourage our valued Guests, Employees and visitors to support us by following the reminders we have provided throughout the hotel about saving water, energy as well as minimising waste.



Para mais informações sobre o nosso programa de Sustentabilidade, consulte a APP ou o nosso site www.bensaudehotels.com/sustentabilidade

For further information about our Sustainability program, check our APP or visit our website www.bensaudehotels.com/en/sustainability



CERTIFICAÇÃO & SELOS

CERTIFICATION & AWARDS



A missão da Bensaude Hotels é promover o envolvimento dos seus Colaboradores, Fornecedores, Clientes e demais Partes Interessadas, para uma atuação responsável e para a criação de uma Comunidade Sustentável, para uma melhor Qualidade de Vida e um futuro mais sustentável.

. Travelife

Certificação internacional de empresas na área do Turismo, empenhadas em contribuir para o desenvolvimento sustentável em três vertentes: Social, Económica e Ambiental. É desenvolvida especificamente para a indústria do turismo e é reconhecida pelo GSTC – Global Sustainable Tourism Council. Os hotéis da Bensaude Hotels asseguram que minimizam o impacto ambiental, contribuem para melhorar as condições socioeconómicas das comunidades onde se inserem, respeitam e protegem os direitos humanos e asseguram práticas laborais justas e, salvaguardam o bem-estar animal e a biodiversidade.

. Verificação do Inventário de Carbono

A ISO 14064-1 é uma norma internacional que define diretrizes para as organizações quantificarem, gerirem e reportarem os seus inventários de gases de efeito estufa (GEE), calculando a sua pegada de carbono corporativa. Ela estrutura as emissões em três âmbitos (diretas e indiretas) para promover a transparência e apoiar a redução de emissões.

Proporciona credibilidade, consistência e transparência nos relatórios de carbono, facilitando a comparação entre organizações.

Baseada no GHG Protocol, está alinhada com as metas de ação climática da Organização das Nações Unidas.

. A Cartilha de Sustentabilidade dos Açores, incorpora os objetivos do desenvolvimento sustentável declarados pelas Nações Unidas, para tornar a sua atividade mais sustentável, contribuindo para o posicionamento da região como destino turístico sustentável de excelência a nível global.

Enquanto membro subscritor da Cartilha de Sustentabilidade dos Açores,

a Bensaude Hotels, compromete-se a:

- Definir e submeter anualmente 3 objetivos de desenvolvimento sustentável
- Estabelecer indicadores que permitam avaliar a eficácia das medidas propostas
- Reportar periodicamente o progresso

. Selo de Sustentabilidade Ambiental – WE CARE, no âmbito da iniciativa promovida pela AHP – Associação da Hotelaria de Portugal, realizada ao abrigo do programa HOSPES, que visa reconhecer os empreendimentos turísticos que se destacam pelas suas políticas e boas práticas de sustentabilidade ambiental. O Selo de Sustentabilidade Ambiental – WE CARE, é entregue às empresas comprometidas com:

- Implementação de programas de avaliação, prevenção e redução de riscos e impactes ambientais;
- Utilização de tecnologias e serviços “Amigos do Ambiente”;
- Programas de eficiência energética;
- Prevenção, redução e reutilização da água e incentivo à conservação da água;
- Promoção da reutilização e reciclagem.

Podemos ser ainda mais sustentáveis?

Partilhe connosco as suas ideias através da página do nosso hotel, disponível em www.bensaudehotels.com

The mission of Bensaude Hotels is to promote the involvement of its Employees, Suppliers, Guests and other Stakeholders, for a responsible action and the creation of a Sustainable Community, for a better Quality of Life and a more Sustainable future.

. Travelife

International certification of Tourism companies, committed to contributing to sustainable development in three areas: Social, Financial and Environmental. Specially designed for the tourism industry and recognised by GSTC- Global Sustainable Tourism Council.

Bensaude Hotels have taken action on minimising their environmental impacts, improving the economic and social impacts for people in their community, respecting and protecting human rights and fair labour practices, safeguarding animal welfare and biodiversity.

. Carbon Inventory Verification

ISO 14064-1 is an international standard that sets guidelines for organizations to quantify, manage, and report their greenhouse gas (GHG) inventories, calculating their corporate carbon footprint. It structures emissions into three scopes (direct and indirect) to promote transparency and support emissions reduction.

It provides credibility, consistency, and transparency in carbon reporting, enabling comparison between organizations.

Based on the GHG Protocol, it is aligned with the United Nations' climate action goals.

. The Azores Sustainability Charter incorporates the goals of sustainable development declared by the United Nations, to make its activity more sustainable, Making the Azores a sustainable tourist destination of excellence at a global level.

As a subscribing member of the Azores Sustainability Charter, Bensaude Hotels is committed to:

- Define and submit annually 3 sustainable development goals
- Establish indicators to assess the effectiveness of the proposed measures
- Periodically report progress

. Environmental Sustainability Seal – WE CARE, within the scope of the initiative promoted by AHP – Associação da Hotelaria de Portugal, carried out under the HOSPES program, which aims to recognize tourist developments that stand out for their policies and good practices in environmental sustainability.

The Environmental Sustainability Seal - WE CARE, is given to companies committed to:

- Implementation of programs to assess, prevent and reduce risks and environmental impacts;
- Use of “Environment-friendly” technologies and services;
- Energy efficiency programs;
- Prevention, reduction and reuse of water and encouragement to conserve water;
- Promoting re-use and recycling.

◀ **INDICE | INDEX**



HOTEL AÇORES LISBOA BY BENSAUDE
★★★★ HOTELS

APRESENTAÇÃO HOTEL AÇORES LISBOA

HOTEL AÇORES LISBOA

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE | SUSTAINABILITY REPORT
HOTEL AÇORES LISBOA 2025

APRESENTAÇÃO HOTEL AÇORES LISBOA

HOTEL AÇORES LISBOA

O Hotel Açores Lisboa abriu em 2005, junto ao mais importante centro financeiro de Lisboa.

O Hotel assume-se como uma elegante Unidade Hoteleira de 4 estrelas, exibindo na sua fachada a magia dos Açores.

As facilidades oferecidas, a sua localização próxima da Fundação Gulbenkian, em frente ao Metro da Praça de Espanha, são uma vantagem para os hóspedes com estadias de negócios e de lazer na cidade de Lisboa.

O Hotel Açores Lisboa, para além de Restaurante e Bar, disponibiliza parque privativo e Wi-Fi gratuito em todo o Hotel, serviço de lavandaria, de mini-bar e de room-service, grelha de canais temáticos, cofre no quarto e quartos adaptados para clientes com mobilidade reduzida.

O Hotel apresenta 128 quartos, dos quais 5 suites e 39 quartos Executivos. Os quartos são amplos e, simultaneamente, acolhedores.

Hotel Açores Lisboa opened in 2005, next to the most important financial center of Lisbon.

The Hotel assumes itself as an elegant 4 star Hotel Unit, exhibiting in its façade the magic of the Azores.

The facilities offered, is its location, near the Gulbenkian Foundation and in front of the metro station of the “Praça de Espanha”, are an advantage for guests who visit Lisbon whether on vacation or business.

Hotel Açores Lisboa, in addition to Restaurant and Bar, offers private parking and free Wi-Fi throughout the Hotel, laundry service, mini-bar and room service, thematic channel grid, in-room safe and rooms adapted for guests with reduced mobility.

The Hotel features 128 rooms, including 5 suites and 39 executive rooms. The rooms are large as cozy.



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY POLICY

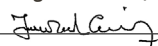
A Bensaude Hotels, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactos ambientais, sociais e económicos associados às suas atividades.

Assim, a Administração da Bensaude Hotels compromete-se a:

- Proteger o Ambiente, apostando na utilização racional e redução dos consumos de energia, dos recursos naturais, produção de resíduos e prevenção da poluição, reduzindo a emissão de gases com efeito de estufa;
- Conservar e proteger a biodiversidade, desenvolvendo parcerias com diversas instituições locais, através da angariação de fundos;
- Reportar anualmente o seu desempenho a todas as Partes Interessadas;
- Apoiar a economia local, apostando nos produtos regionais, empresas e fornecedores locais e contratando localmente;
- Apoiar a ligação à Comunidade, preservando e promovendo as suas tradições (culturais e sociais) e divulgando o seu Património natural e cultural junto dos Clientes;
- Promover a satisfação e motivação dos seus Colaboradores, apostando na sua formação, saúde e segurança no desempenho das suas funções, assegurando o cumprimento da legislação laboral;
- Respeitar e proteger os Direitos Humanos, defendendo a igualdade de direitos e oportunidades e tratar os seus Colaboradores de forma justa;
- Proteger as minorias e outros grupos vulneráveis (crianças, adolescentes e mulheres), contra qualquer situação de discriminação, exploração, assédio e abuso, promovendo um tratamento justo e equitativo;
- Defender os Direitos da Criança, promovendo uma política proativa de proteção das Crianças contra maus-tratos e todo o tipo de exploração – Tolerância Zero;
- Assegurar formação dos seus Colaboradores em Direitos da Criança, na prevenção da exploração sexual e reporte de casos de suspeita;
- Satisfazer e fidelizar os seus Clientes, oferecendo-lhes produtos, serviços e experiências que excedam as suas expectativas;
- Obter ativamente o feedback dos Clientes, melhorando continuamente o seu desempenho;
- Assegurar o cumprimento da toda a legislação e outros requisitos legais aplicáveis às suas atividades.

A missão da Bensaude Hotels é promover o envolvimento dos seus Colaboradores, Fornecedores, Clientes e demais Partes Interessadas, para uma atuação responsável e para a criação de uma Comunidade Sustentável, para uma melhor Qualidade de Vida e um futuro mais Sustentável.

Ponta Delgada, 17 Março 2025.


A Administração

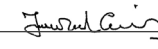
Bensaude Hotels, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of its performance, aiming at minimizing the environmental, social and economic impacts of its activities.

The Board Management of Bensaude Hotels is committed to:

- Protect the environment by focusing on the rational use and reduction of energy consumption, natural resources, waste production and pollution prevention, reducing greenhouse gas emissions;
- Protect and support biodiversity by developing partnerships with various local organizations through fundraising;
- Report annually on its progress to all stakeholders;
- Support the local economy, focusing on regional products, local companies and suppliers and hiring locally;
- Support the connection to the community, preserving and promoting their traditions (cultural and social) and disseminating their natural and cultural heritage to the Guests;
- Promote the satisfaction and motivation of its Employees, focusing on their training, health and safety in the performance of their duties, respecting all labor laws;
- Protect Human Rights, upholding equal rights and opportunities and treating its employees fairly;
- Protect minorities and other vulnerable groups (children, adolescents and women) from any situation of discrimination, exploitation, harassment, abuse and promoting fair treatment;
- Defend Children's Rights, by promoting a proactive policy of protecting children from abuse and all forms of exploitation - Zero Tolerance;
- Ensure training of its Employees on Children's Rights, the prevention of sexual exploitation and how to report suspected cases;
- Satisfy and retain their Guests, offering them products, services and experiences that exceed their expectations;
- Actively seek feedback from its Guests and Employees to continuously improve on its progress;
- Comply with the legislation and other legal requirements applicable to its activities.

The mission of Bensaude Hotels is to promote the involvement of its Employees, Suppliers, Guests and other Stakeholders, for a responsible action and the creation of a Sustainable Community, for a better Quality of Life and a more Sustainable future.

Ponta Delgada, March 17th, 2025.


The Board

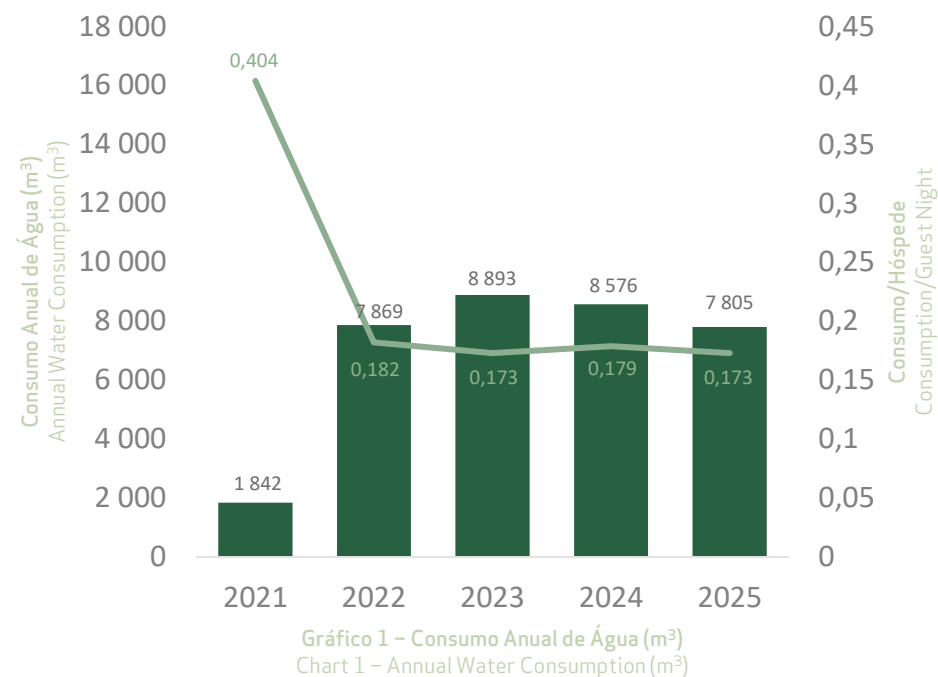


CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Hotel Açores Lisboa, existe a preocupação com a utilização racional dos recursos, nomeadamente o consumo de recursos hídricos, tendo apostado na implementação de algumas medidas:

- . Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores
- . Política de reutilização de toalhas e lençóis
- . Instalação de redutores de caudal
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Gestão do sistema de rega
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2025 obteve-se um consumo de 0,173 m³ por hóspede, o que relativamente a 2024 (0,179 m³), representa um decréscimo de 3,23% resultante das medidas implementadas e do reforço da sensibilização dos Colaboradores.

In Hotel Açores Lisboa, there is concern about the rational use of resources, namely the consumption of water resources, and has focused on the implementation of some actions:

- . Awareness of Guests and Employees
- . Towel and bed linen reuse program
- . Dual flush
- . Flushing control of cisterns
- . Automatic irrigation system
- . Daily monitoring of water consumption

In 2025 there was a 0,173 m³ consumption per guest/night, which compared to 2024 (0,179 m³), represents a 3,23% as a result of the implemented actions and increased Employee awareness.

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Hotel Açores Lisboa, a eficiência energética é um compromisso assumido desde sempre, motivo pelo qual tem vindo cada vez mais a reforçar os seus esforços para a otimização de consumos de energia elétrica, gasóleo e gás, tendo implementado um conjunto de medidas:

- . Sensibilização dos Colaboradores
- . Instalação de temporizadores/Sensores
- . Instalação gradual de iluminação LED
- . Sistema de corte de energia nos quartos
- . Sistema de corte automático do ar condicionado nos quartos
- . Vidros duplos
- . Definição de horários para climatização das áreas públicas
- . Monitorização diária dos consumos de energia
- . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
- . Plano de Manutenção
- . Verificação anual da rede de gás
- . Gestão da utilização dos equipamentos de cozinha em função do n.º de refeições

In Hotel Açores Lisboa, energy efficiency is a commitment that has always been adopted, and has been increasingly reinforcing its efforts to optimize consumption of electricity, diesel and gas, and has implemented a set of actions:

- . Awareness of Employees
- . Lighting timers/sensors
- . LED lighting
- . Automatic energy switch-off system
- . Automatic air conditioning switch-off system
- . Double glazing
- . Scheduled acclimatization of common areas
- . Technical Energy Management System
- . Daily monitoring of energy consumption
- . Energy-efficient purchasing policy
- . Maintenance plan
- . Renewable energies - Biomass
- . Annual gas network verification
- . Management of cooking equipment according to the number of meals

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION

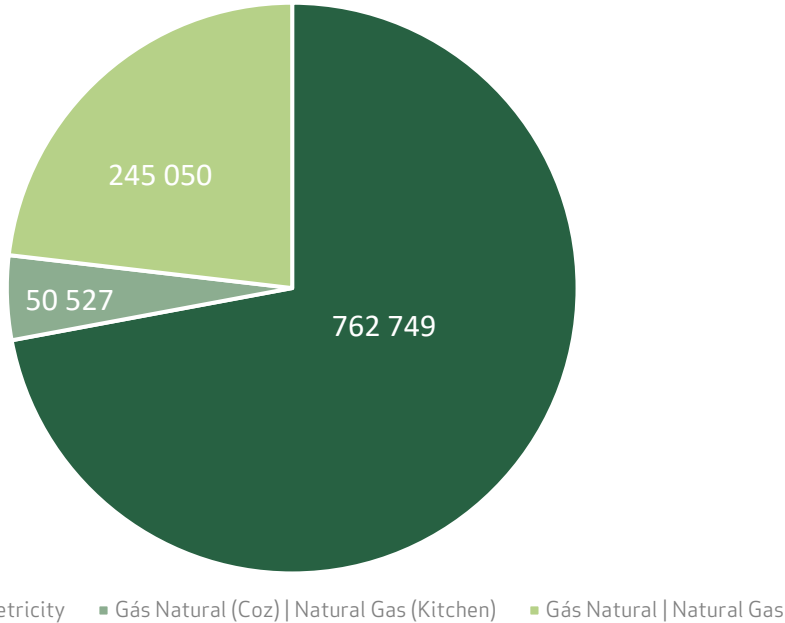


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

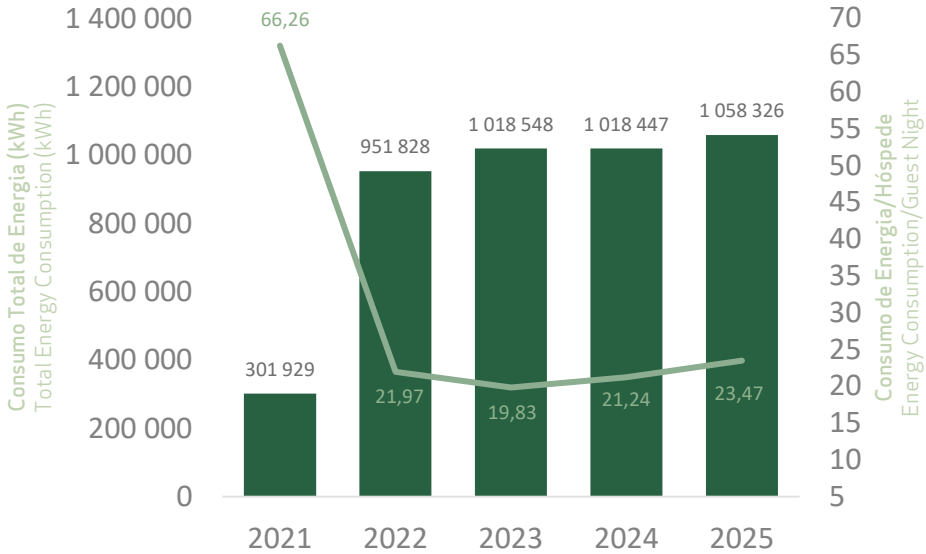


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh)
Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

ELETRICIDADE

ELECTRICITY



ELETRICIDADE

ELECTRICITY

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2025 regista-se um consumo de eletricidade por quarto ocupado de 26,68 kWh, o que relativamente a 2024 (24,99 kWh), representa um aumento de 6,74%, motivado pelo decréscimo das taxas de ocupação e pelo aumento do consumo de energia elétrica associado à climatização (AVAC registou um aumento de 49,32% face a 2024).

Em 2025, 52,02% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes renováveis.

In 2025 there was 26,68 kWh electricity consumption per room/night, which compared to 2024 (24,99 kWh), represents a 6,74% increase due to decrease of occupancy rates and the increase in electricity consumption for air conditioning (HVAC recorded a 49,32% increase in consumption compared to 2024).

In 2025, 52,02% of the electricity consumed was produced from renewable sources.

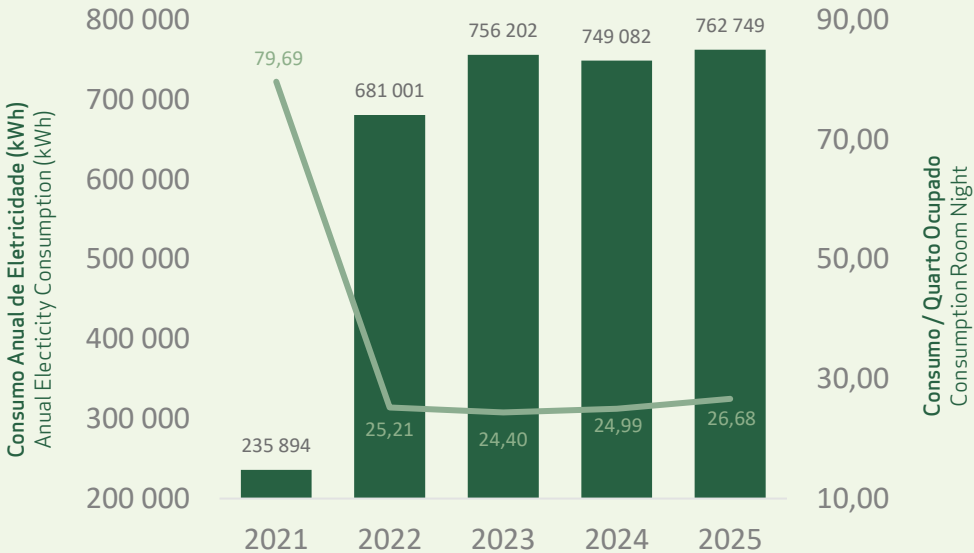


Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh)
Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)

GÁS NATURAL

NATURAL GAS



GÁS NATURAL

NATURAL GAS



DESEMPENHO AMBIENTAL

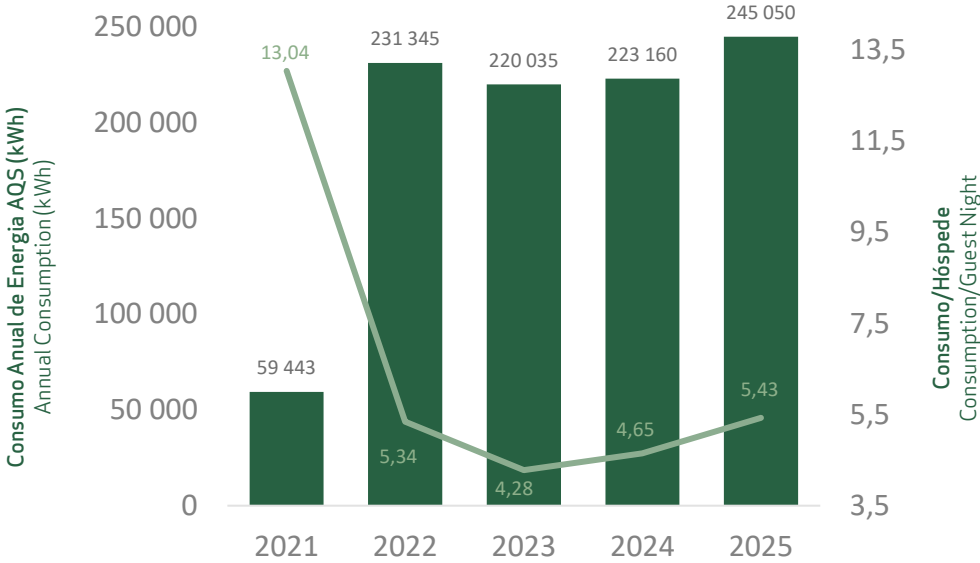
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

O gás natural é utilizado para a produção de AQS e nas atividades relacionadas com a preparação de refeições.

Natural Gas is used for water heating and in activities of food preparation.

Em 2025 a energia consumida para a produção de AQS foi de 245 050 kWh (19 545 Kg gás natural), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 5,43 kWh, o que em relação a 2024 (4,65 kWh), representou um aumento de 16,8%.

In 2025 the energy used for hot water production was 245 050 kWh (19 545 Kg natural gas), which corresponds to a guest/night consumption of 5,43 kWh, which compared to 2024 (4,65 kWh), represents an 16,8% increase.



GÁS NATURAL

NATURAL GAS



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

O gás natural é também utilizado nas atividades relacionadas com a preparação de refeições. Neste sentido, os indicadores selecionados baseiam-se nos consumos registados e no número de refeições servidas.

Natural gas is also used in food preparation activities. Thus, the following indicators are based on the consumption and served meals.

Em 2025 obteve-se um consumo de 1,522 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2024 (1,530 kWh), representa um decréscimo de 0,54%, resultante do aumento do número de refeições servidas.

In 2025 there was a consumption of 1,522 kWh per served meal, thus a 0,54% decrease compared with the previous year (1,530 kWh), due to the increase of served meals.

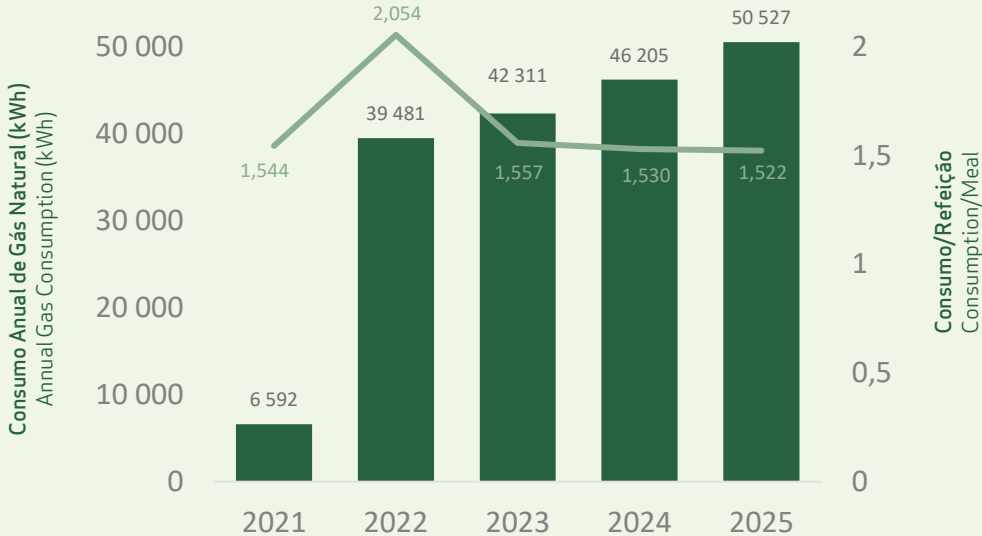


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás Natural (kWh)
Chart 6 – Annual Natural Gas Consumption (kWh)

EMIÇÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION



EMIÇÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION

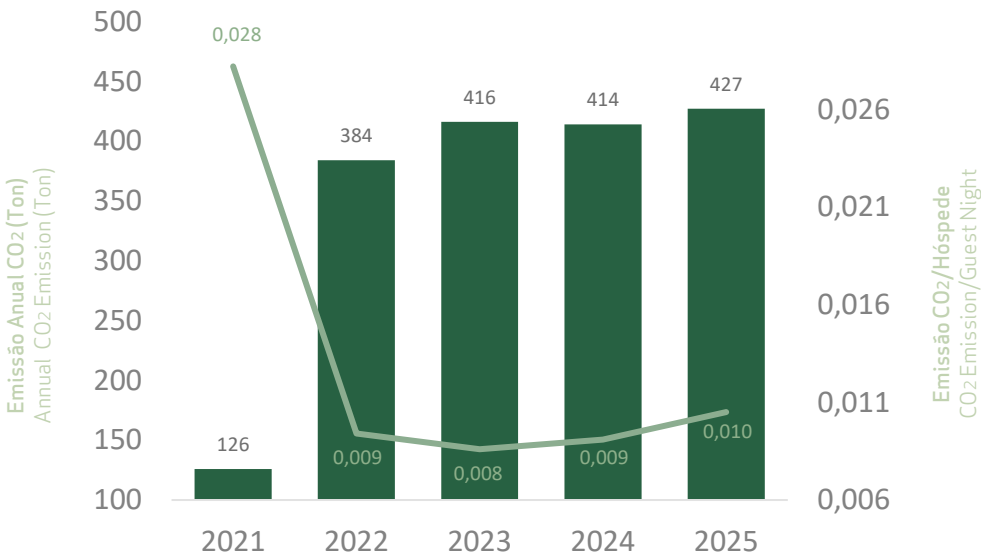


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO₂ (Ton)
Chart 7 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

As emissões de CO₂ do Hotel Açores Lisboa dividem-se em indiretas (84%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (16%), relativas ao consumo de gás natural.

Hotel Açores Lisboa CO₂ emissions are divided into indirect (84%), from electrical consumption and direct (16%), from natural gas consumption.

Registou-se um valor de 0,00920 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade e gás), o que correspondeu a um aumento de 9,35% relativamente a 2024, resultante do decréscimo das taxas de ocupação e do consumo de energia elétrica associado à climatização (o AVAC registou um aumento de consumo de 49,32% face a 2024).

Em 2025 obteve-se um valor de 0,00031 tCO₂ por refeição servida (referente às emissões de gás), o que representou uma redução de 0,54% resultante do aumento significativo do número de refeições servidas.

Os fatores de emissão de CO₂ são os publicados no Despacho n.º 17313/2008, de 26 de Junho.

In 2025 we registered the value of 0,00920 tCO₂ per guest/night (electricity and natural gas), which represents a 9,35% increase compared to 2024, due to the decrease of occupancy rates and the increase in electricity consumption for air conditioning (HVAC recorded a 49,32% increase in consumption compared to 2024).

There was a value of emissions of 0,00031 tCO₂ per served meal (natural gas emissions), which represents a 0,54% decrease compared to the previous year due to the significant increase of served meals.

CO₂ emission factors are published in Order 17313/2008, of June 26th.

PRODUTOS QUÍMICOS

HAZARDOUS SUBSTANCES



PRODUTOS QUÍMICOS

HAZARDOUS SUBSTANCES



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Hotel Açores Lisboa, estão implementados procedimentos que asseguram uma gestão correta e segura dos produtos químicos utilizados:

- . Definição de planos de limpeza e higienização
- . Sistema de controlo de dosagens
- . Monitorização do consumo mensal de produtos químicos
- . Lista de produtos químicos aprovados
- . Sensibilização dos Colaboradores

In Hotel Açores Lisboa procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemical substances:

- . Cleaning and sanitizing plans
- . Dosage control system
- . Monthly monitoring of chemicals consumption
- . List of approved chemicals
- . Awareness of Employees

Em 2025 obteve-se um consumo de 0,028 Kg por hóspede, o que relativamente a 2024 (0,023 Kg), representa um acréscimo de 20,15%, resultante da atualização dos planos de limpeza e higienização.

In 2025 there was a 0,028 Kg consumption per guest/night, which compared to 2024 (0,023 Kg), represents a 20,15% increase as a result of the revising of the cleaning and sanitizing plans.

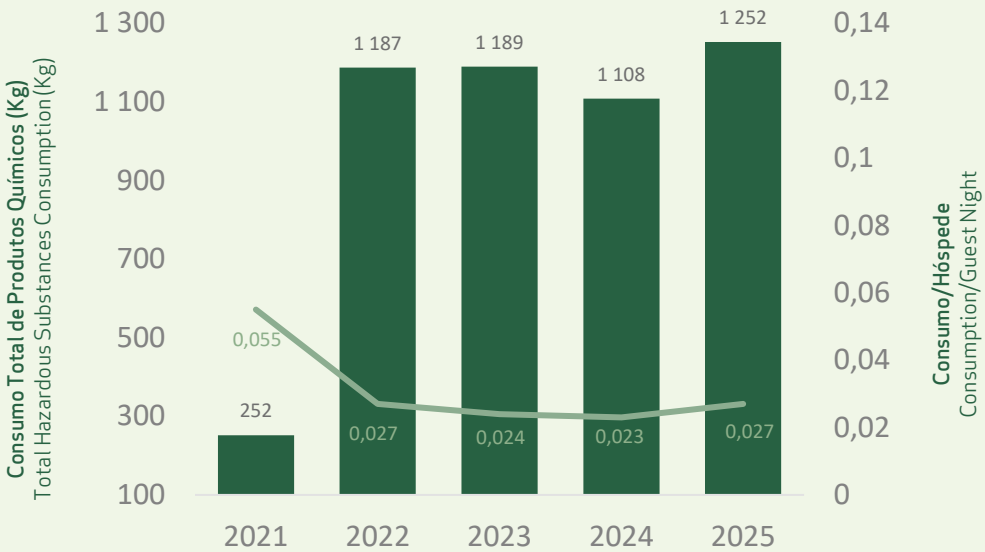


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg)
Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

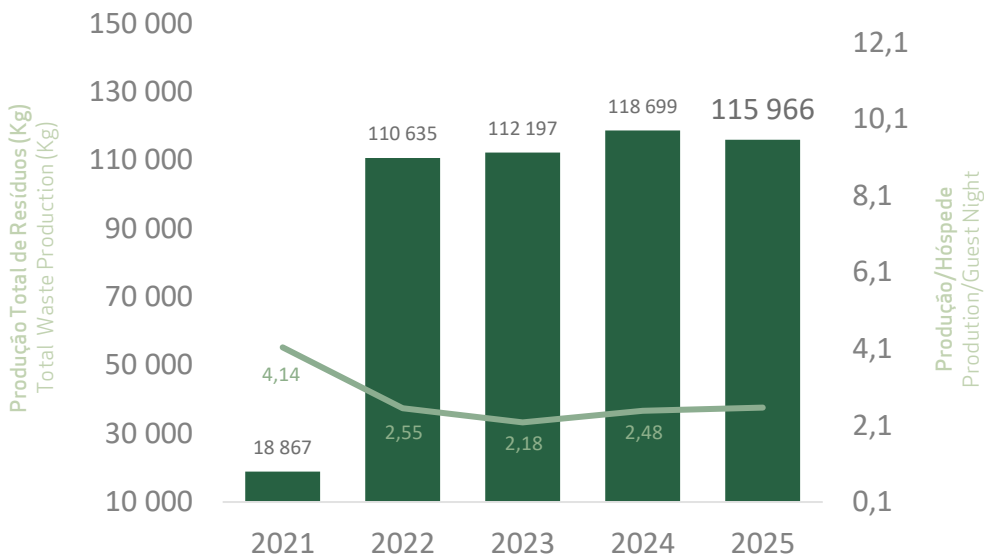


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg)
Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2025 verifica-se um acréscimo de 3,70% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede, motivado pela redução das taxas de ocupação.

100,00% dos resíduos produzidos em 2025 são não perigosos.

In 2025 there was a 3,70% increase in the amount of waste production per guest/night, as a result of the decrease of occupancy rates.

100,00% of the waste produced in 2025 is non-hazardous.

No Hotel Açores Lisboa, os resíduos também são uma preocupação, tendo sido implementadas desde logo algumas medidas de mitigação do seu impacto, das quais se destacam:

- . Instalação de separador de gorduras
- . Instalação de recipientes para a separação seletiva de resíduos em todos os setores
- . Instalação de recipientes para separação seletiva dos resíduos nos quartos
- . Encaminhamento dos resíduos para operadores licenciados
- . Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores para a separação seletiva dos resíduos
- . Câmara refrigerada para resíduos orgânicos
- . Redução de resíduos de embalagem
- . Aquisição de produtos em embalagens de maior capacidade

In Hotel Açores Lisboa, waste is also a concern, and some actions to mitigate its impact have already been implemented, including:

- . Grease trap
- . Sorted waste containers in all departments
- . Sorted waste containers in bedrooms and common areas
- . Waste collected and treated by licensed waste management companies
- . Awareness of the Guests and Employees for the selective separation of waste
- . Refrigerated chamber for organic waste
- . Waste package reduction
- . Higher capacity packaging

DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA

HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS



SUSTENTABILIDADE SOCIAL

SOCIAL SUSTAINABILITY

Na Bensaude Hotels, todas as pessoas são tratadas com respeito, dignidade e igualdade independentemente da sua idade, género, nacionalidade, cultura, orientação sexual, crenças religiosas e políticas, limitações motoras ou mentais.

A Bensaude Hotels apoia a igualdade de direitos.

Em 2025, 52,46% do total de Colaboradores do Hotel Açores Lisboa são do sexo feminino.

33,33% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres.

A Bensaude Hotels promove a inclusão laboral, através da contratação de pessoas com incapacidade.

A Bensaude Hotels apoia os Direitos Humanos e o respeito pelos Direitos da Criança.

Na Bensaude Hotels as crianças são respeitadas e tratadas com dignidade. Temos uma política proativa de proteção das Crianças contra maus tratos e todo o tipo de exploração, incluindo a sexual. São comunicados às autoridades policiais os casos de suspeita de exploração e abuso de crianças.

Incentivamos os nossos Hóspedes, Colaboradores e visitantes a comunicarem também as suas suspeitas de exploração e abuso de crianças à polícia, ligando para o 112.

Como parte deste nosso compromisso, em 2025, 69% dos Colaboradores do Hotel tiveram formação em Direitos Humanos e Direitos da Criança.

Os restantes Colaboradores serão alvo desta formação em 2026, abrangendo assim 100% dos Colaboradores em 2 anos.

Em 2025, não se registaram quaisquer situações de risco envolvendo crianças.

In Bensaude Hotels, all people are treated with respect, dignity and equality regardless of age, gender, nationality, culture, sexual orientation, religious and political beliefs, physical or mental limitations.

Bensaude Hotels supports equal rights.

In 2025, 52,46% of the total number of Employees of Hotel Açores Lisboa are female.

33,33% of management positions are occupied by women.

Bensaude Hotels promotes labor inclusion by hiring people with disabilities.

Bensaude Hotels supports Human Rights and respect for the Children's Rights.

In Bensaude Hotels children are respected and treated with dignity. We have a proactive policy of protection of children from abuse and all forms of exploitation, including sexual. Suspected cases of child exploitation and abuse are reported to the police.

We encourage our Guests, Employees and visitors to report their own concerns about child exploitation and abuse to the police by calling 112.

As part of this commitment, in 2025, 69% of the Employees were trained in Human Rights and Children's Rights. The remaining Employees will attend this training in 2026, covering 100% Employees trained within 2 years.

In 2025, there were no risk situations involving children.

COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

COMMUNITY & STAKEHOLDERS



SUSTENTABILIDADE SOCIAL

SOCIAL SUSTAINABILITY

O Hotel Açores Lisboa mantém, preserva e reforça a sua ligação à Comunidade onde está inserido.

Estamos orgulhosos das iniciativas de angariação de fundos destinados a apoiar instituições locais no âmbito da responsabilidade social e de proteção da biodiversidade, através de donativos e ações de voluntariado.

Convidamos também os nossos hóspedes e visitantes a fazerem um donativo para estes importantes projetos comunitários, através dos IBAN disponíveis no hotel.

Em 2025, levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso de comunicação com as Partes Interessadas nomeadamente através da divulgação da performance ambiental nos elevadores, FB e site Bensaude Hotels.

Em 2025, o Hotel Açores Lisboa apoiou duas Instituições através da doação de bens fora de uso.

Em 2025, a Bensaude Hotels atribuiu prémios a alunos finalistas:

- Melhor aluno da Escola de Formação Turística e Hotelaria de Ponta Delgada
- Melhor aluno do curso de Receção, da Escola Profissional da Praia da Vitória
- Melhor aluno do curso de Turismo, da Universidade dos Açores

Em 2025, o Grupo Bensaude promoveu diversas iniciativas:

- . Campanha de doação de sangue junto dos seus Colaboradores, assinalando a celebração do Dia Mundial do Dador de Sangue.
- . Campanha de voluntariado junto dos seus Colaboradores, em parceria com o Banco Alimentar.
- . Atividades de plantação de árvores, promovendo a participação dos seus Colaboradores e respetivas famílias.
- . Realização de um jantar de colaboradores reformados.

Hotel Açores Lisboa maintains, preserves and reinforces its connection to the Community.

We are proud of the fundraising initiatives aimed at supporting local institutions in the field of social responsibility and biodiversity protection through donations.

We also invite our Guests and visitors to donate to these important community projects, through the IBAN numbers available at the hotel.

In 2025, it carried out several initiatives to promote its commitment to the Stakeholders, through the disclosure of environmental performance in elevators, FB and Bensaude Hotels website.

In 2025, Hotel Açores Lisboa supported donated out-of-use assets to 2 Institutions.

In 2025, Bensaude Hotels awarded finalist students:

- Best student at tourism and hospitality training school, in Ponta Delgada – Escola de Formação Turística e Hotelaria
- Best student of Reception course, at the training school – Escola Profissional da Praia da Vitória
- Best student in Tourism course at the local university – Universidade dos Açores

In 2025, Grupo Bensaude promoted several initiatives:

- . Blood donation campaign among its employees, marking the celebration of World Blood Donor Day.
- . Volunteer campaign involving its Employees, in partnership with the Food Bank.
- . Tree planting activities, encouraging the participation of its Employees and their families.
- . Annual gathering of retired Employees.





COLABORADORES EMPLOYEES

SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

Paralelamente à rentabilidade dos capitais investidos, a Bensaude Hotels assegura a criação de um ambiente de trabalho positivo e estimulante, potenciando a valorização profissional e humana dos seus Colaboradores, assegurando:

- . Ações de formação profissional adequadas à sua qualificação, proporcionando um conhecimento especializado.
 - . A promoção de consultas médicas e a realização de exames médicos, tendo em vista a verificação da aptidão física dos Colaboradores.
 - . Atribuição de seguro de saúde gratuito.
 - . Benefícios para os Colaboradores e, em muitos casos, familiares diretos (cônjuges e filhos) – “Programa Vantagem +” – permitindo o acesso a bens e serviços em condições mais vantajosas, através do estabelecimento de parcerias com várias entidades nas áreas da saúde, bem-estar, educação, entre outras.
 - . Atribuição de bolsas de estudo aos filhos dos Colaboradores.
 - . Realização de Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores.
 - . Oferta de Cabaz de Natal.
 - . Iniciativas de promoção da saúde, nomeadamente, saúde mental e atividades de bem-estar dos Colaboradores
 - . Vacinação gratuita contra a gripe sazonal.
 - . Que a todos os Colaboradores é disponibilizado um contrato e trabalho escrito.
 - . O pagamento do salário de acordo com o disposto na legislação em vigor, sendo creditado na conta bancária no último dia útil de cada mês.
 - . Os Colaboradores têm 22 dias úteis de férias remuneradas, conforme o definido na legislação em vigor.
 - . Os Colaboradores estabelecem voluntariamente o vínculo laboral e têm conhecimento que poderão rescindi-lo se assim o entenderem.
- A quando da contratação de novos Colaboradores, é dada preferência aos candidatos locais e regionais.



Besides the profitability of the invested capital, Bensaude Hotels ensures the creation of a positive and stimulating work environment, enhancing the professional and human appreciation of its Employees, providing:

- . Training actions appropriate to their qualification, providing a specialized knowledge.
- . Medical consultations and medical examinations, in order to verify their physical fitness.
- . Free health insurance.
- . Benefits for Employees and, in many cases, direct family members (spouses and children) - "Advantage Program" - allowing access to goods and services under more advantageous conditions through the establishment of partnerships with various entities in the areas of health, being, education, among others.
- . Scholarships for Employees' children.
- . Employee Satisfaction Survey.
- . Christmas hamper.
- . Health promotion initiatives, namely mental health and employee wellness activities.
- . Free vaccination against seasonal influenza.
- . All employees are provided with a written contract.
- . The payment of the salary in accordance with the current legislation, being credited to the bank account on the last business day of each month.
- . The Employees have 22 working days of paid vacation, as defined in the legislation.
- . Employees voluntarily establish the employment relationship and are aware that they may terminate it if they wish so.
- . Preference is given to local and regional Employees when hiring new staff.

SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA

ECONOMIC SUSTAINABILITY



A Bensaude Hotels está empenhada em melhorar o impacto que tem sobre as pessoas e o ambiente. Como parte do cumprimento desse compromisso, garante que existe o esforço em adquirir os produtos e serviços mais sustentáveis sempre que tal seja possível, relevante e prático.

Dispõe de uma Política de Compras Sustentáveis que descreve regras e expectativas em relação ao aprovisionamento sustentável.

A Bensaude Hotels apoia, promove e aposta na economia local:

- . Prioridade para os produtos e serviços locais e regionais.
- . Divulgação junto dos hóspedes dos produtos regionais.
- . Divulga a gastronomia, restaurantes, bares, empresas de animação turística e eventos locais.
- . Promove atrações naturais e culturais.

Bensaude Hotels is committed to improving the impact it has on people and the environment. As part of fulfilling this commitment, it ensures that there is an effort to purchase the most sustainable products and services whenever possible, relevant and practical.

It has a Sustainable Procurement Policy which outlines rules and expectations in relation to sustainable purchase.

Bensaude Hotels supports and promotes the local economy:

- . Priority for local and regional products and services.
- . Promotes to guests the regional products.
- . Promotes the gastronomy, restaurants, bars, tourism companies and local events.
- . Promotes natural and cultural attractions.



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2025

				RESULTADOS
CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO EMISSÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFA	Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2024 (24,99 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas	NÃO CUMPRIDO Aumento 6,74% (26,69 kWh/Quarto Ocupado)
		Manutenção do consumo de energia Gás Natural	Manutenção do valor de consumo de gás por hóspede relativamente a 2024 (0,60 m³/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 16,76% (0,70 m³/Hóspede)
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2024 (0,179 m³/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 3,23% (0,173 m³/Hóspede)
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS		Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2024 (0,023 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	NÃO CUMPRIDO Aumento 20,15% (0,028 Kg/Hóspede)



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2025

			RESULTADOS
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Cientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.	CUMPRIDO
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.	CUMPRIDO
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels.	CUMPRIDO
		Consciencialização dos Fornecedores para a importância da proteção dos Direitos Humanos, através do envio do Código de Conduta da Bensaude Hotels.	CUMPRIDO
		Sensibilização dos Fornecedores para a importância de promover, divulgar e incentivar os seus clientes para a aquisição de produtos com certificação em sustentabilidade e provenientes de métodos de produção sustentáveis, através do envio de comunicação.	CUMPRIDO
	Responsabilidade Social	Realizar 2 doações a Instituições de Solidariedade Social.	CUMPRIDO
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de angariação de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.	CUMPRIDO
		Promover campanha de dádiva de sangue junto dos Hóspedes e Colaboradores, em parceria com o Instituto Português de Oncologia Lisboa.	CUMPRIDO
	Proteção e Conservação da Biodiversidade	Apoiar projetos locais de proteção e conservação da Natureza e bem-estar animal, através de ações de voluntariado, por parte dos Colaboradores e Hóspedes.	CUMPRIDO
		Prevenção da poluição e minimização dos impactos negativos, através da eliminação ou redução do uso de plásticos de utilização única.	CUMPRIDO
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Apoiar uma iniciativa de cariz cultural	CUMPRIDO



ACHIEVEMENT OF GOALS 2025

				RESULT
ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Maintenance of energy consumption Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2024 (24,99 kWh/Room Night), through the maintenance of implemented actions.	NOT ACHIEVED 26,74% Increase (26,69 kWh/Room Night)
		Maintenance of energy consumption Natural Gas	Maintenance of gas consumption per guest compared to 2024 (0,60 m³/Guest Night), through the maintenance of implemented actions.	NOT ACHIEVED 16,76% Increase (0,70 m³/Guest Night)
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2024 (0,179 m³/Guest Night), through the maintenance of implemented actions.	ACHIEVED 3,23% Reduction (0,179 m³/Guest Night)
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION		Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2024 (0,023 Kg/Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	NOT ACHIEVED 20,15% Increase (0,028 Kg/Guest Night)



ACHIEVEMENT OF GOALS 2025

COMMUNITY & STAKEHOLDERS

			RESULT
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website.	ACHIEVED
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees.	ACHIEVED
	Suppliers	Suppliers' awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels.	ACHIEVED
		Making suppliers aware of the importance of protecting human rights by providing them with the Bensaude Hotels Code of Conduct.	ACHIEVED
		Raising awareness among suppliers of the importance of promoting, publicizing and encouraging their customers to purchase products with sustainability certification and from sustainable production methods, through a mailing list.	ACHIEVED
	Social Responsibility	Donations to Social Solidarity Institutions.	ACHIEVED
		Support to Community improvement initiatives, through money donated by Employees, Guests and Visitors.	ACHIEVED
		Promote a blood donation campaign among Guests and Employees, in partnership with the Portuguese Institute of Oncology in Lisbon.	ACHIEVED
	Protecting and Supporting Biodiversity	Support local projects for the protection and conservation of nature and animal welfare, through volunteer work involving Employees and Guests.	ACHIEVED
		Preventing pollution and minimizing negative impacts by eliminating or reducing the use of single-use plastics.	ACHIEVED
	Promotion of the Local Community	Endorsing a cultural-based initiative.	ACHIEVED



OBJETIVOS 2026

CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO EMISSÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFA	Redução do consumo de energia Eletricidade	Redução 6,5% do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2025 (26,69 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.
		Redução do consumo de energia Gás Natural	Redução 10% do valor de consumo de gás por hóspede relativamente a 2025 (0,70 m³/Hóspede), através da substituição de duas caldeiras por uma bomba de calor.
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2025 (0,173 m³/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS		Redução do consumo Produtos Químicos	Redução 15% do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2025 (0,028 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Clientes		Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.
	Colaboradores		Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels.	
		Consciencialização dos Fornecedores para a importância da proteção dos Direitos Humanos, através do envio do Código de Conduta da Bensaude Hotels.	
		Sensibilização dos Fornecedores para a importância de promover, divulgar e incentivar os seus clientes para a aquisição de produtos com certificação em sustentabilidade e provenientes de métodos de produção sustentáveis, através do envio de comunicação.	
	Responsabilidade Social	Realizar doações a Instituições de Solidariedade Social.	
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de angariação de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.	
		Promover campanha de dádava de sangue junto dos Hóspedes e Colaboradores, em parceria com o Instituto Português de Oncologia Lisboa.	
	Proteção e Conservação da Biodiversidade	Apoiar projetos locais de proteção e conservação da Natureza e bem-estar animal, através de ações de voluntariado, por parte dos Colaboradores e Hóspedes.	
		Prevenção da poluição e minimização dos impactos negativos, através da eliminação ou redução do uso de plásticos de utilização única.	



GOALS 2026

ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Reduction of energy consumption Electricity	6,5% Reduction of electricity consumption per occupied room compared to 2025 (26,69 kWh/Room Night), through the maintenance of implemented actions.
		Reduction of energy consumption Natural Gas	10% Reduction of gas consumption per guest compared to 2025 (0,70 m³/Guest Night), through the replacement of two boilers with a heat pump.
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2025 (0,173 m³/Guest Night), through the maintenance of implemented actions.
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION		Reduction of Hazardous Substances Consumption	15% Reduction of chemical products consumption per guest compared to 2025 (0,028 Kg/Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.
COMMUNITY & STAKEHOLDERS		Guests	Communication of the Sustainability Report on the website.
		Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees.
		Suppliers	Suppliers' awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels.
			Making suppliers aware of the importance of protecting human rights by providing them with the Bensaude Hotels Code of Conduct.
			Raising awareness among suppliers of the importance of promoting, publicizing and encouraging their customers to purchase products with sustainability certification and from sustainable production methods, through a mailing list.
		Social Responsibility	Donations to Social Solidarity Institutions.
			Support to Community improvement initiatives, through money donated by Employees, Guests and Visitors.
			Promote a blood donation campaign among Guests and Employees, in partnership with the Portuguese Institute of Oncology in Lisbon.
		Protecting and Supporting Biodiversity	Support local projects for the protection and conservation of nature and animal welfare, through volunteer work involving Employees and Guests.
			Preventing pollution and minimizing negative impacts by eliminating or reducing the use of single-use plastics.



TÍTULO | TITLE

2025 Relatório de Sustentabilidade
Hotel Açores Lisboa

AUTOR | AUTHOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA | PUBLISHER

Bensaude Hotels

LOCAL

Ponta Delgada

DATA | DATE

Março 2026

DESIGN

